



➔ Siempre quisiste saber si...

¿Cuento con un seguro de viajero?

Sí. Es obligación de las aerolíneas contratar y tener vigente un seguro que cubra daños a pasajeros, equipaje y a terceros, cuando menos por muerte, gastos funerarios, atención médica a lesionados (asistencia médica y quirúrgica, rehabilitación, hospitalización, medicamentos, aparatos de ortopedia y prótesis, material de curación), incapacidad temporal o permanente, pérdida o avería del equipaje de mano y pérdida o avería del equipaje facturado.

¿Un menor de edad puede viajar solo?

En el caso de menores de edad que viajen

solos, bajo responsiva de sus padres o tutores, la aerolínea que lo transporta será responsable del menor desde el momento en que sea puesto a disposición de su personal hasta que sea entregado a la persona que se responsabilizará de él en el aeropuerto de destino.

¿A partir de qué edad deben pagar boleto los niños?

Los niños mayores de dos años deben pagar boleto. Tienes derecho, sin pago de ninguna tarifa, a viajar con un infante menor de dos años a tu cuidado, aunque éste no tendrá derecho a asiento.

¿Quién es responsable de mi equipaje cuando haga escala y cambie de avión?

En vuelos de conexión la aerolínea es responsable de los daños sufridos a los pasajeros y al equipaje documentado si el cambio de aeronave forma parte del contrato.

¿Las líneas aéreas están obligadas a prestar atención especial a los pasajeros con discapacidad?

Toda aerolínea debe brindar a las personas con discapacidad facilidades para su movilización, además de adoptar las medidas necesarias para la atención de mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.

➔ **Al comprar un boleto de avión estás contratando un servicio, así que ante cualquier inconformidad con alguna línea aérea, comunícate al Teléfono del Consumidor o manda un correo electrónico a asesoria@profeco.gob.mx.**

También puedes comunicarte a la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, con domicilio en la calle de Nueva York Núm. 115, Piso 1, Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, al teléfono 5536 8273.

O acudir a las comandancias de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) que se encuentran en los aeropuertos.

Todo lo que acabas de leer en este folleto es únicamente lo establecido por la legislación mexicana en materia de Aviación Civil, es decir, esto es lo mínimo con lo que las aerolíneas deberán de cumplir.

Por su parte, todas ellas tienen manuales de servicios al pasajero o procedimientos internos que pueden brindarte otros beneficios como compensación, por ejemplo, boletos de viaje redondo sin costo alguno o descuentos significativos.

Solicita que te proporcionen toda la información relacionada con el servicio y las posibles indemnizaciones con las que deben compensarte. ¡También es tu derecho!

Teléfono del Consumidor:

5568 8722

Distrito Federal y
área metropolitana

01 800 468 8722

larga distancia sin costo

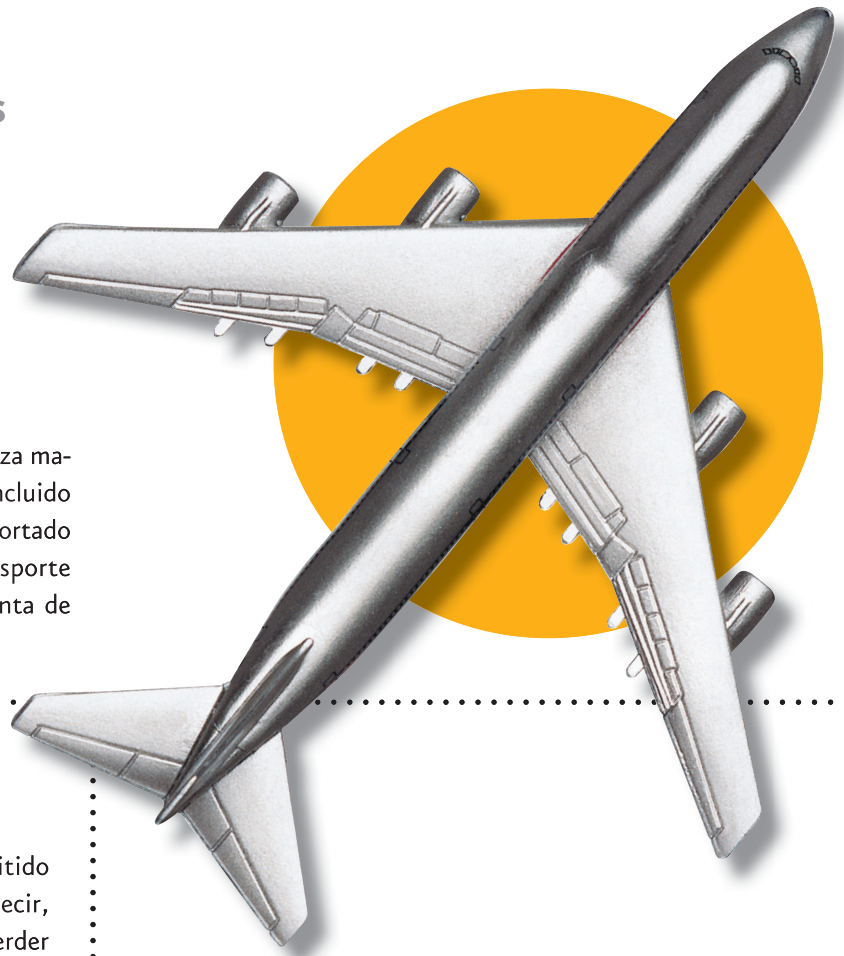
profeco.gob.mx
revistadelconsumidor.gob.mx

Tus derechos al viajar en avión



VUELO

Las situaciones más comunes a las que podrías enfrentarte y las indemnizaciones a que tienes derecho son:



1

Contratiempos

Cuando el avión, por caso fortuito o de fuerza mayor, deba aterrizar en un lugar que no esté incluido en el itinerario, tienes derecho a ser transportado hasta tu destino por los medios de transporte más rápidos disponibles en el lugar, a cuenta de la aerolínea.

2

Sobreventa

Para hacer rentable el servicio, está permitido que las aerolíneas sobrevendan el vuelo, es decir, que expidan boletos de más y tú puedas perder tu lugar. También puede suceder que, por causas imputables al prestador del servicio, se cancele el vuelo.

En cualquiera de estos casos, las compañías aéreas deberán proporcionarte, de manera inmediata y a tu elección, alguna de las siguientes indemnizaciones:

- ➔ Transporte en el primer vuelo disponible y prestarte, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica al punto de destino, alimentos de conformidad con el tiempo de espera y hospedaje cuando se requiera pernoctar.
- ➔ Transporte en una fecha posterior que convengas directamente con la aerolínea.

- ➔ Reembolso del precio del boleto o la proporción que corresponda a la parte del viaje no realizada.

En las últimas dos opciones, la empresa involucrada deberá compensarte, además, con una indemnización que no será inferior al 25% del precio del boleto de avión o de la parte no realizada del viaje.



3

Equipaje

Puedes llevar hasta dos piezas de equipaje de mano a bordo, y tienes derecho también a transportar, como mínimo y sin cargo alguno, 25 kg de equipaje cuando el viaje se realice en una aeronave con capacidad para 20 pasajeros o más.

Las indemnizaciones por destrucción, pérdida o avería del equipaje de mano serán de hasta 40 salarios mínimos*, y para el equipaje documentado, de 75 salarios mínimos*.



*Salarios mínimos diarios vigentes en el Distrito Federal, en la fecha en que ocurran los hechos.